

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Kateřina Vláčilová

*Individuální plánování v Domově pro matky a otce
ve Znojmě*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Ing. Jan Říkovský

2013

„Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně na základě literatury a pramenů,
uvedených v bibliografickém seznamu.“

V Olomouci dne 25. 6. 2013

.....

Poděkování:

Chtěla bych poděkovat vedoucímu této bakalářské práce Ing. Janu Říkovskému za konzultace a podnětné poznámky. Taktéž děkuji paní Blance Mahdalové za to, že mi umožnila provést výzkum v zařízení, kde je vedoucí. Dík patří i všem účastníkům mého výzkumu.

ÚVOD	6
1 TEORETICKÁ ČÁST	8
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	8
1.1.1 Zákon o sociálních službách	8
1.1.2 Účel a cíle standardů kvality sociálních služeb	10
1.1.3 Současná kategorizace sociálních služeb v České republice	11
1.1.4 Azylové domy	12
1.2 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY AZYLOVÝCH DOMŮ	13
1.3 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ	14
1.3.1 Význam individuálního plánování	15
1.3.2 Klíčový pracovník	16
1.3.3 Metody individuálního plánování	17
1.3.4 Proces individuálního plánování	19
1.3.5 Osobní cíle v individuálním plánu	20
1.3.6 Specifika individuálního plánování v azylových domech	22
1.4 DOMOV PRO MATKY A OTCE VE ZNOJMĚ	23
1.4.1 Charakteristika zařízení	23
1.4.2 Poslání	24
1.4.3 Cílová skupina	24
1.4.4 Poskytované služby	25
1.4.5 Pravidla IP v Domově pro matky a otce v tísni ve Znojmě	25
2 EMPIRICKÁ ČÁST	27
2.1 VÝZKUMNÉ CÍLE, PROBLÉM VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	27
2.2 VÝZKUMNÁ STRATEGIE	28
2.3 VOLBA PŘÍPADU, VÝZKUMNÝ VZOREK	29
2.4 ZPŮSOB ZÍSKÁVÁNÍ DAT A JEHO PROCES	30
2.5 VÝSLEDKY VÝZKUMU	31
2.5.1 Analýza a zpracování dat	31
2.5.1.1 Identifikace potřeb	32
2.5.1.2 Motivace k plnění cílů	33
2.5.1.3 Důvěra v klíčové pracovníky	34

2.6 DISKUZE	35
ZÁVĚR	39
LITERATURA	40

Úvod

Pojem „plánování služby“ se objevuje v oblasti sociálních služeb v roce 2002, a to hlavně v souvislosti s vypracováním tzv. „Národních standardů kvality sociálních služeb“. Národní standardy kvality sociálních služeb se staly výsledkem česko-britského projektu, který se uskutečnil v letech 2000 – 2003, jehož zásadním cílem byla podpora změn kvality v sociálních službách na území České republiky. Pojem „plánování služby“ přijal i dlouho připravovaný zákon o sociálních službách, který byl schválen roku 2006. Sociální služby se od roku 2002, kdy se pojem objevil, až dodnes vyrovnávají různým tvůrčím způsobem s tím, jakými postupy a jakým obsahem mají tento požadavek naplnit. (Haicl, Haiclová, 2011, s. 23)

Široké spektrum sociálních služeb se odlišuje nejen poskytovanými službami, ale také specifiky okruhu osob, kterým jsou služby určeny. Tím vzniká řada možných způsobů, jak s uživatelem dojednat zakázku, a co a jak mu bude v průběhu služby poskytováno. (Haicl, Haiclová, 2011, s. 24)

Prostřednictvím své bakalářské práce na téma Individuální plánování v Domově pro matky a otce v tísni ve Znojmě bych chtěla upozornit na problém s ním spojený. Problém se týká klientů zařízení a jejich plnění individuálního plánu (dále IP), které v některých případech neprobíhá, jak bylo domluveno mezi uživatelem a pracovníkem. Touto problematikou jsem se setkala během praxe v rámci souběžného studia na Cyrilometodějské teologické fakultě a CARITAS – Vyšší odborné školy sociální Olomouc. Současně jsem si nemohla nevšimnout, že většina klientů přistupuje k plnění jednotlivých úkolů v rámci IP s nedostatečnou motivací, což trápilo hlavně pracovníky zařízení. Pracovníci v zařízení se v poslední době věnují implementaci standardů kvality sociálních služeb, což je časově velice náročné. Zařízení má také omezený počet zaměstnanců, kteří jsou zaneprázdněni plněním svých profesních rolí, tj. hlavně role instruktora a klíčového pracovníka. Tato skutečnost se mi stala hlavní pohnutkou pro stanovení výzkumného cíle mé bakalářské práce. Na základě výsledků mé práce mohou pracovníci Domova uvažovat o dalších motivačních prostředcích.

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, s jakými problémy se potýkají klienti při plnění svého individuálního plánu v Domově pro matky a otce v tísni ve Znojmě. Touto prací bych ráda informovala pracovníky Domova o tom, s jakými problémy se potýkají

klienti při plnění svého individuálního plánu a to na základě provedeného kvalitativního výzkumu.

Má práce je rozdělena do dvou částí. V první části se věnuji teoretickému ukotvení tématu. Charakterizují samotné zařízení, cílovou skupinu zařízení. Jelikož zařízení je sociální službou a IP vychází ze zákona o sociálních službách, věnuji se krátké charakteristice systému sociálních služeb v ČR a také zákonu o sociálních službách, kde je nutnost IP zakotvena. IP je takéž zasazeno ve standardech kvality sociálních služeb, které také v první části popisují.

Dále se v první části mé práce podrobněji věnuji problematice IP: Jaký je jeho význam pro klienta, pro zařízení, jakým probíhá IP procesem a specifika IP v azylových domech. V nespolední řadě také popisují průběh IP v samotném zařízení. Hlavním zdrojem pro tuto kapitolu se mi stala publikace „Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách“ vydaná Asociací poskytovatelů sociálních služeb České republiky a vypracovaný standard č. 5. V druhé, empirické části práce, se věnuji kvalitativnímu výzkumu a interpretaci výsledků. V této práci budu používat termín „klient“ a „uživatel“ jako synonymum.

1 Teoretická část

V této části mojí práce se budu věnovat teoretickému ukotvení mého tématu. Shrnuji zde oblast sociálních služeb, charakteristiku cílové skupiny, individuálního plánování a v neposlední řadě popisují Domov pro matky a otce ve Znojmě.

1.1 Sociální služby

V této kapitole se zaměřím na to, co jsou sociální služby. Sociální služby se z části kryjí s kategorií služeb veřejných, které jsou poskytované v zájmu veřejnosti. Sociální služby jsou na rozdíl od komerčních služeb financovány z veřejných rozpočtů, tím pádem jsou více závislé na politickém rozhodování státu a jsou podrobněji definovány zákonem než ostatní služby. (Matoušek, 2007, s. 9)

Sociální služby by měly umožňovat lidem vést běžný způsob života s ohledem na zachování lidské důstojnosti. Pomoc poskytovaná v rámci sociálních služeb musí mít základ v individuálně určených potřebách klientů, které je motivují k aktivitě a zároveň vedou k samostatnosti. (Chrenková, Sobková, Vajdřáková, 2007, s. 33)

Sociální služba může být poskytována na základě kontraktu mezi uživatelem a poskytovatelem. Cílem je zlepšit kvalitu jejich života, podporovat jejich začleňování do společnosti v maximální míře a zároveň chránit společnost před riziky, jichž jsou tito lidé nositeli. (Matoušek, 2007, s. 9) Sociální služby poskytují zemní samosprávné celky a jimi zřizované právnické, další právnické osoby, fyzické osoby nebo organizační složky státu zřízené ministerstvem. (Chrenková, Sobková, Vajdřáková, 2007, s. 33)

1.1.1 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách je neodělitelný od sociálních služeb. Právě v tomto zákoně je zakotven požadavek poskytovat sociální služby individualizovaně. Základními charakteristikami sociálních služeb jsou: kvalita (služba by měla naplňovat příslušné standardy kvality), dostupnost (místní, časová, informační, finanční,

architektonická, psychologická), efektivita (služby by měly naplňovat stanovené cíle a optimálně kombinovat kvalitu, cenu a potřebnost).

Zákon o sociálních službách upravuje podmínky pro poskytování pomoci osobám, které se ocitly v nepříznivé životní situaci, prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči. Zákon dále stanovuje podmínky pro vydání oprávnění k poskytování služeb, podmínky pro výkon inspekce poskytování sociálních služeb, veřejné správy v oblasti sociálních služeb. Zákon taktéž upravuje předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Kromě těchto toho zákon také zavedl do vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem smluvní princip. (Koldinská, 2007, s. 40)

Nový zákon o sociálních službách byl přijat až v květnu v roce 2006, i když se na něm pracovalo již od roku 1994. Zjevná změna koncepce sociálních služeb je patrná z ustanovení v § 2 zákona, které stanoví zásady pro poskytování sociálních služeb. (Koldinská, 2007, s. 39) Zákon o sociálních službách stanovuje, že každá osoba má nárok na poskytnutí bezplatného sociálního poradenství o způsobech řešení nepříznivé sociální situace. Forma a rozsah pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, pomoc musí vycházet z individuálních potřeb jednotlivce. Pomoc by měla směřovat k podpoře samostatnosti a motivovat je k činnostem, které jim pomohou, aby nesetřávali nebo neprohlubovali nepříznivou sociální situaci. Koldinská zmiňuje, že z uvedených zásad zákona lze vyčíst charakteristiky nového systému sociálních služeb, jejímiž znaky jsou:

- a) Primární je poskytnutí důležitých informací osobě, která se ocitla v těžké životní situaci, tak, aby mohla danou situaci řešit sama.
- b) Pokud tyto informace nestačí, nastupují sociální služby.
- c) Sociální služby by měly být individualizované.
- d) Sociální služby by měly být aktivizační, podporovat u klientů samostatnost.
- e) Sociální služby musí dodržovat lidská práva a svobodu jedince se zachováním jeho důstojnosti.

Aby bylo možné sociální služby provozovat, musí se poskytovatelé registrovat u krajských úřadů, tento registrující orgán má pravomoc provádět inspekci poskytování sociálních služeb, kdy se hodnotí hlavně kvalita služby. V neposlední řadě byla přijata nová kategorizace sociálních služeb. (Koldinská, 2007, s. 40)

1.1.2 Účel a cíle standardů kvality sociálních služeb

Požadavek IP se objevuje i ve standardech kvality sociálních služeb. Standardy popisují, jak má kvalitní služba vypadat, zároveň jsou důležité pro porovnávání kvality v různých službách. Tento koncept má zajistit efektivnější využívání veřejných finančních prostředků. Standardy by měly zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb, zajistit ochranu práv a osob klientů sociálních služeb, zaměřit se na nastavení rovného přístupu a podporovat plnohodnotný život uživatelů. Cílem standardů je podpora člověka nacházejícího se v nepříznivé životní situaci, aby zůstal v jeho přirozeném prostředí (Chrenková, Sobková, Vajdřáková, 2007, s. 35)

Bicková uvádí, že smyslem standardů kvality sociálních služeb je zajištění, aby služby respektovaly a chránily práva jak svých klientů, tak i lidí, kteří službu klientům poskytují. (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 54)

Potřeba individuálního plánování (dále IP) u každého klienta vychází ze standardů kvality sociální služby. IP je zakotveno i ve standardech kvality sociálních služeb jako standard č. 5. Individuální plánování průběhu sociální služby. Tento standard upozorňuje na to, že poskytování služby musí vycházet z osobních potřeb a cílů uživatele a zároveň musí být postaveno na jeho schopnostech. Standard také zajišťuje přiměřené plánování služby a obsahuje kritéria pro IP.

Kontrola kvality a efektivity služby není možná bez podložené dokumentace. Celý proces IP se musí řídit jasně napsanými pravidly, i individuální plány a jejich vyhodnocení musí být zpracovány písemně. (Bednář, 2012, s. 83)

IP bychom měli vnímat v kontextu celého zákona a v kontextu služby. IP je úzce spjato s posláním služby a s jejími cíli. Souvisí s uzavíráním dohody o poskytování sociální služby. Před uzavřením kontraktu jsou se zájemcem vyjednány jeho potřeby a představy. IP se také pojí s oblastí ochrany práv osob, kdy jsou vypracovány pravidla pro předcházení a řešení rizikových situací (např. porušování práv uživatelů, možné střety zájmů). Poskytovatel musí také jasně vymezit pravidla pro způsob dokumentace o poskytované službě od obsahu až po její uložení. (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 67)

S postupným zlepšováním práce s klientem při vyhodnocování a plánování průběhu služby se zvyšuje i kvalita služby. Aby klient měl možnost naplnit svoje stanovené cíle, je důležitá návaznost služby na ostatní dostupné zdroje. Pokud klient

uzná, že služba není poskytována podle jeho potřeb a cílů, má možnost si na kvalitu služby stěžovat. V neposlední řadě i standardy č. 9 a 10. jsou důležité, jelikož ošetřují profesní rozvoj a kvalifikaci pracovníků. (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 68)

1.1.3 Současná kategorizace sociálních služeb v České republice

Nový zákon o sociálních službách stanovuje novou klasifikaci sociálních služeb. Podle nové právní úpravy se sociální služby dělí na tři oblasti: služby sociální péče, sociální poradenství a služby sociální prevence. Zákon taktéž upravuje dělení forem, v jakých mohou být sociální služby poskytovány, jsou to služby ambulantní, terénní a pobytové. Ambulantní služby jsou takové, za kterými jedinec dochází. Ubytování není součástí služby. Terénní služby jsou poskytovány osobám v jejich přirozeném sociálním prostředí. Pobytové služby nabízejí jedincům služby spojené s ubytováním. (Horecký, Tajanovská, 2011, s. 18)

Zákon rozděluje sociální poradenství na základní a odborné. Základní poradenství zahrnuje poskytování potřebných informací, které přispívají k řešení nepříznivé sociální situace klienta. Odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin ve specializovaných poradnách. (Koldinská, 2007, s. 43)

Služby sociální péče mají pomáhat jedincům zajistit jejich psychickou a fyzickou soběstačnost a podporovat jejich zapojení do běžného života společnosti, s cílem zajistit jim důstojné zacházení a prostředí. Mezi služby sociální péče patří osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče. (Zatloukal, 2008, s. 17- 18)

Zákon o sociálních službách vymezuje služby sociální prevence jako služby, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob. Cílem těchto služeb je pomoc jedincům překonat jejich nepříznivou životní situaci a zároveň chránit společnost před nežádoucími společenskými jevy. Mezi služby sociální prevence řadíme rannou péči, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, domy na půl cesty, azylové domy, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra a zařízení pro děti

a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi nebo pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Dále sem patří sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.

Sociální služby mohou být poskytovány bez úhrady nákladů, za plnou nebo částečnou úhradu nákladů. Sociální služby mohou být také děleny na služby placené a neplacené. Uživatel si hradí náklady v případě pobytových sociálních služeb, tj. týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněná bydlení, centra sociálně rehabilitačních služeb a zdravotnická zařízení ústavní péče. Úhrada služeb v těchto zařízeních se poskytuje za ubytování, stravu a za péči, která obsahuje základní činnosti jako pomoc při péči o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro ni, aktivizační činnosti, sociálně terapeutické činnosti a další. Klient, který využívá služby v domech na půli cesty, azylových domech a terapeutických komunitách, se podílí na úhradě nákladů za stravu a ubytování. Klienti využívající služeb v nízkoprahových denních centrech a noclehárnách hradí náklady ve výši stanovené poskytovatelem. (Chrenková, Sobková, Vajd'áková, 2007, s. 33)

1.1.4 Azylové domy

Lidé, kteří se ocitli bez domova, potřebují pevné zázemí, aby byli schopni řešit svoji situaci. Poskytnutí pevného zázemí a uspokojení základních životních potřeb je nezbytné pro úspěšnou reintegraci. Lidé potřebují teplý prostor k odpočinku, místo, kde si připraví jídlo a naleznou hygienické vybavení. Je velice efektivní, když jsou služby cílené na uspokojování základních lidských potřeb poskytovány v jednom zařízení. Prioritní je i blízkost poradenských služeb, jelikož se u většiny klientů po uspokojení základních životních potřeb projeví zájem o změnu své sociální situace. Různé formy azylového bydlení se považují za službu, která je cílená na uspokojení základních lidských potřeb. (Schwarzová, 2005, s. 3) Ve většině azylových domech je délka pobytu klienta omezena v řádech měsíců. Hlavním zřizovatelem této služby je církev, méně často obce, státní orgány nebo nestátní organizace. Azylové domy jsou komfortnější než noclehárny. Azylové domy v ČR nejsou efektivně informačně propojeny, tento fakt napomáhá tomu, že se klienti mohou stěhovat z jednoho azylového domu do jiného, čímž si udržují permanentní podporu společnosti v docela příznivých podmínkách na

jejím okraji. Hlavním problémem v ČR je nedostatek státních bytů s regulovaným nájmem, tj. sociální byty, kde by mohl trvale žít člověk usilující o integraci do společnosti. (Matoušek, 2008, s. 30)

V azylových domech je lidem poskytnuto ubytování, zázemí pro osobní hygienu, praní prádla, podmínky pro přípravu stravy a sociální poradenství. V současnosti jsou v České republice zřizovány azylové domy pro muže, ženy nebo matky s dětmi. Poznatky z praxe poukazují na nezbytnost zřízení azylových domů pro specifické skupiny (pro muže s dětmi, pro seniory, pro osoby s duševní poruchou). (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 145)

Azylový dům pro matky s dětmi poskytuje ubytovací služby a poskytuje vhodné prostředí pro výchovu dětí. Tento typ azylového domu nabízí matkám s dítětem popř. dětmi samostatnou místnost s kuchyňským koutem. Některé matky vyžadují při výchově svých dětí podporu a instruktáž, kterou jim poskytnou pracovníci služby. Azylové domy pro matky s dětmi obvykle nabízí systematické poradenství a někdy i terapeutické programy. Matka za pobyt v zařízení platí část nákladů. Možnosti a přístupy návštěv v tomto typu služby jsou regulovány. Zřizovateli těchto organizací v ČR jsou církve, obce nebo státní orgány. Ukončení pobytu klientek je komplikováno nedostatkem sociálních bytů. (Matoušek, 2008, s. 30)

Provozovatelé všech typů azylových domů jsou povinni (jako všichni jiní poskytovatelé) poskytovat svoji službu v souladu § 2 zákona o sociálních službách (viz. výše). A dle § 88 téhož zákona, kde je stanoveno, že služba musí být plánována podle osobních cílů klienta a jeho schopností. (Pištorová, 2011, s. 159)

1.2 Charakteristika cílové skupiny azylových domů

. Z hlediska vnitřního prožitku je bezdomovectví něco jako chronická deprese. (Prinz, 2008, s. 110) Ztráta střechy nad hlavou ve smyslu domova patří mezi faktory výrazně se podílející na vzniku bezdomovectví. (Maderová, 2009, s. 22)

Faktory bezdomovectví můžeme rozdělit na objektivní a subjektivní. Objektivní faktory jsou ovlivněny např. sociální politikou státu. Tyto faktory rovněž působí na boj s nezaměstnaností, na sociální ochranu nebo na zabezpečení ve stáří či nemoci. Subjektivní faktory jsou ovlivněny jednotlivci, rodinami, společenskými skupinami

nebo také věkem. Řadí se sem materiální, vztahové, osobní a institucionální faktory. (Hradečtí, 1996, s. 33)

Lidé, kteří nemají střechu nad hlavou a žijí v chudobě, nemají prostředky, aby si mohli naplnit své základní potřeby, jako je bydlení, místo, kde se starat o děti, nebo zaplatit zdravotní péči. (Dezold, 2008, s. 24)

Problematika bezdomovectví se týká každé země. Vyspělé země ve své legislativě rozlišují bezdomovectví jednotlivců a rodin. Rodiny, které se ocitnou bez přístřeší, mají většinou lepší pozici pro dosažení sociální pomoci od státu než jednotlivci bez domova. V legislativě ČR se prakticky neobjevuje bezdomovectví rodin. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 12) Často po rozpadu rodiny zůstává s dítětem jen matka, která je v této situaci vysoce motivována si najít a udržet bydlení, neboť absence střechy nad hlavou by znamenala i ztrátu dětí. Matky hledají i jiné zdroje zázemí, a to v podobě nového, byť nevhodného partnera, který jim přinese materiální jistotu. Tímto se dostáváme k fenoménu skrytého bezdomovectví, děti vychovávané ve špatném zázemí či v neúplné rodině jsou vystaveny rizikovému chování, které může skončit i jejich bezdomovectvím. Při práci s páry bez přístřeší, jež čekají dítě, je zřejmý nedostatek azylových domů pro celou rodinu (dostupné jsou zvláště domovy pro matky nebo otce s dětmi). (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 108)

Ženy se ocitají na ulici i z důvodu konfliktních vztahů. Mnohdy utíkají před násilníkem, s několika osobními věcmi a bez dokladů. Klientka může zažívat ambivalentní vztah k partnerovi. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 109) Ženy, které se objeví bez střechy nad hlavou, mají společné stigm. Žena je osamělá, často bývá obětí domácího násilí, je deprivovaná a většinou bez práce. (Maderová, 2009, s. 22) Tyto ženy málokdy volí přespání přímo na ulici, raději využívají služeb azylových domů. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 109) „Zvládnutí specifík života na okraji společnosti a návrat zpět do společnosti bez pomoci a doprovázení jiné kompetentní osoby, to vše je pro lidi bez domova velmi obtížné a náročné, zvláště pak pro ženy vzhledem k jejich celkovým fyzickým a psychickým danostem.“ (Maderová, 2009, s. 22)

1.3 Individuální plánování

„Pokud má kvalita poskytovaných služeb nějakou královskou disciplínu, bude jí pravděpodobně individuální plánování služby.“ (Haicl, Haiclová, 2011, s. 23)

Na jedné straně je IP služby příležitostí k dialogu a kontaktu, zároveň je to proces, ve kterém se setkávají uživatelé služby a klíčoví pracovníci coby zástupci poskytovatele. Na druhé straně IP v sobě zúročuje hodnoty, kvalitu postupů organizace a pracovního týmu a celkovou kulturu zařízení. IP v zařízeních vyžaduje partnerství mezi poskytovateli a uživateli, respektování individuálních potřeb, nezávislost a podpora klienta v nesetrvávání v nepříznivé sociální situaci. Při IP je kladen důraz na důstojnost uživatelů a také ochranu jejich práv. Tímto se IP stává efektivním nástrojem při poskytování služby, při naplňování hodnot organizace a tím podporování kvality života uživatelů. (Haicl, Haiclová, 2011, s.23)

IP je proces, kdy uživatel a poskytovatel hledají cíle jejich společné práce, nejčastěji cíl vypadá jako popis změny nepříznivé situace. V souvislosti s dohodnutým cílem je společně naplánován postup, jak ho bude dosaženo. Služba by měla být naplánována s každým uživatelem individuálně s ohledem na jeho schopnosti, aby mu byly podporou a směřovaly k vybudování jeho samostatnosti a nezávislosti. (Hauke M., 2011, s. 16)

V praxi se můžeme setkat s plány, které vznikly na základě pohledů odborníků, pohled uživatele často chybí. Do procesu IP mohou být zapojeni také neprofesionálové, jako je rodina, přátelé atd. Forma IP se odvíjí od charakteru zařízení, tudíž může být rozmanitá. (MPSV, 2008, s. 78)

1.3.1 Význam individuálního plánování

Důležitým prvkem při IP je pojmenování žádoucí změny v životě klienta a konkretizace úkolů a termínů pro jednotlivé členy týmu. Aby byla služba kvalitní, musí být každému klientovi „šitá na míru“. Povinnost IP v zařízeních nejde zredukovat na pouhou existenci individuálního plánu. Plán je sice důležitým důkazem o poskytování plánovité a individuálně nastavené služby, ovšem důležitější je samotný proces IP. V procesu IP pracovník s maximální účastí klienta naplánuje cestu k naplnění dohodnutého cíle. IP je strukturovaný, záměrný a kontinuální proces, při němž se určují kroky, kterými je možné dosáhnout změny v nepříznivé sociální situaci klienta. (Bednář, 2012, s. 83)

IP má zásadní význam pro poskytovatele a uživatele sociálních služeb. Při IP je posilována autorita uživatele a jeho schopnost rozpoznat, zdali je služba pro něj vhodná,

zda-li naplňuje jeho potřeby a cíle, ale také zda způsoby dosahování jeho cílů odpovídají jeho možnostem a potřebě bezpečí. Uživatel při procesu IP vystupuje jako rovnocenný partner. (MPSV, 2008, s. 76- 77)

Význam IP pro organizaci znamená nastavení standardů kvality služby a pomáhá tuto kvalitu udržet i během případných organizačních změn. Zavádění IP znamená nastavování hranic mezi pracovníky a uživateli, rodinnými příslušníky, managementem, veřejností i mezi pracovníky navzájem. Pokud je IP efektivně nastaveno, neměly by se jednotlivé služby na pracovišti poskytovat plošně. Chod služby je zasazený do systému, ve kterém má každý pracovník jasně definované své místo a kompetence. IP přináší do zařízení systém směrnic, pravidel a stává se tak důležitým nástrojem kontroly uvnitř organizace. Během IP se každému uživateli služby dostává individuální pozornosti. Pracovníci zkoumají možné potřeby všech klientů, snaží se je identifikovat a následně hledají formy podpory. Tato skutečnost se odráží na zvyšování kvality služby, a zároveň tím prokazujeme lidskost. (Bicková, Hrdinová, 2011, 89. - 90.)

1.3.2 Klíčový pracovník

Dle standardů kvality sociálních služeb má mít poskytovatel pro každého uživatele služeb určeného zaměstnance pro plánování průběhu služby a hodnocení naplňování cílů. Z praktických zkušeností vyplývá, že je vhodné stanovit si pracovníka, který odpovídá za průběh i plánování služby pro jednotlivé klienty a zároveň si aktivně všímá potřeb, zájmů, hodnot a cílů jednotlivých uživatelů služby. Tato pozice pracovníka v zařízeních je označována jako klíčový pracovník. (MSV, 2008, s. 85) Pro uživatele je tento pracovník partnerem pro plánování služby a současně jeho důvěrníkem, který klienta dobře zná, rozumí jeho situaci a umí mu zprostředkovat pomoc. Při přiřazování jednotlivých klíčových pracovníků ke klientům se musí brát v potaz jejich sympatie či nesympatie k nim, kvalitu komunikace a vztah k určitému uživateli. Pokud se vytvoří dvojice, která není schopná efektivní komunikace a spolupráce, je vhodné klíčového pracovníka změnit, na což mají obě strany právo. (Vítová, 2011, s. 115)

Klíčový pracovník by měl být vybavený určitými dovednostmi nebo předpoklady, které si osvojil během příslušného vzdělání, zkušenostmi a osobností

vyzrálostí. Klíčový pracovník by měl mít vzdělání pro pozici sociálního pracovníka nebo minimálně střední vzdělání s výučním listem a kurz sociálního pracovníka. (Hauke, 2011, s. 76) Je nutné, aby klíčový pracovník věděl, co je kvalita sociálních služeb a proč jsou do služeb zavedeny standardy kvality. Musí porozumět, proč je v sociálních službách kladen důraz na respektování lidských práv, musí porozumět, co je individuální plán a plánování průběhu sociální služby. Měl by chápat, kdo je uživatel sociální služby, jaká je role klíčového pracovníka a proč tato role vznikla. (Merhautová, Mrazíková, 2011, s. 127)

Jednou z hlavních činností klíčového pracovníka je pomoc při formulování osobních cílů, potřeb a osobních priorit. Motivuje uživatele, aby ke změně své sociální situace využíval svých vnitřních zdrojů. Klíčový pracovník projednává s klientem poskytování podpory, péče a služby, zároveň ověřuje potřebnost a spokojenost podpory. IP probíhá formou dialogu na setkání, kde se dojednávají mezi poskytovatelem a klientem o rozsahu služby, o míře poskytované individuální podpory a zapojení vlastních zdrojů klienta. Dále je domluven postup a způsob vyhodnocení naplněných cílů. (Vítová, 2011, s. 116)

V Domově pro matky a otce v tísní si klient vybere během prvních 14 dní pobytu svého klíčového pracovníka. Klíčový pracovník má pomáhat klientovi s vytvořením IP na základě osobních rozhovorů, pozorování a naslouchání klienta. Dle potřeb a zájmů uživatele se může podílet na vytyčení cílů IP. Klíčový pracovník by měl vést klienta k samostatnosti a začlenění se zpět do života a jednou za 14 dní s klientem konzultovat a vyhodnocovat cíle. Následně by měl klienta pracovník motivovat k uskutečnění cíle. V nespoleční řadě klíčový pracovník informuje na poradách vedoucí a ostatní pracovníky o vedení uživatele. (Mahdalová, 2010, s. 2)

1.3.3 Metody individuálního plánování

Haičl a Haiclová (2011) upozorňují, že jednotlivé metody při plánování služby jsou různé podle toho, jaký přístup při práci klíčový pracovník zařízení uplatňuje. Modely, které jsou založeny na dialogu mezi uživatelem a pracovníkem, by se mohly uplatnit následující metody a postupy.

Jedna z metod IP je analýza dokumentace. Hauke (2011, s. 92) popisuje dokumentaci jako záznam jednání se zájemcem, smlouvu o poskytování služby, již

vypracované individuální plány, vlastní poznámky, záznamy o průběhu poskytování služby nebo další písemné materiály, týkající se práce s klientem. Z dokumentace lze vyčíst potřebné údaje, srovnat nynější stav s původním stavem uživatele a najít změny, ke kterým během spolupráce dochází. Z dokumentace pracovní může vyčíst směr, kterým se bude ubírat vývoj klienta, objevit rizika spojená s průběhem služby a nalézt přání uživatele. Při hodnocení služby, lze vycházet z dokumentace. Je nezbytné, aby analýza dokumentace probíhala před každým plánovaným rozhovorem s klientem.

Další uplatňovanou metodou při IP je pozorování. Pozorování spočívá v záměrném sledování, které je cílevědomě zaměřeno k dosažení určitého cíle. Tato metoda patří mezi nejběžnější, pozorují se osoby, situace v profesním nebo soukromém životě. Všichni lidé pozorují okolní svět a sebe sama. Pozorování může být systematické, při němž si pracovník všimá vybraných situací. Pro smysl pozorování je důležité, aby byly zásadní závěry zaznamenávány a tím se staly součástí dokumentace. Mnozí pracovníci písemné zápisy kritizují a nepřikládají tomu velký význam, i když by měly být zápisy nedílnou součástí práce klíčového pracovníka. Zápisy mohou být nápomocné při porovnávání úspěchů uživatele a jeho vývoje. (Hauke, 2011, s. 83-84)

Základní metodou při IP je rozhovor, který se uskutečňuje mezi pracovníkem a uživatelem na předem sjednané schůzce. Rozhovor by se měl konat v nerušeném prostředí, které klientovi zajistí bezpečí a klid. Pokud rozhovoru brání problémy s řečí na straně uživatele, používá klíčový pracovník prostředků augmentativní či alternativní komunikace. (Haicl, Haiclová, 2011, s. 151) Úlehla (1996, s. 8) podotýká, že rozhovor se odehrává v určitých fázích, které se cyklicky opakují a vzájemně na sebe navazují a znovu se prolínají v rozhovoru. První fází je příprava. Příprava znamená vše, co se odehrává před samotným rozhovorem s uživatelem. Příprava se týká základních otázek typu, kdo je sociální pracovník, co je jeho poslání, jaké jsou jeho cíle, zdroje a východiska. V této fázi je důležité, aby pracovník věděl, co jeho pozice znamená a čím pomáhá. Další fází rozhovoru je otevření spolupráce s klientem, sjednávání schůzky, uvedení do kanceláře, první věty a začátek rozhovoru. Hlavním úkolem pracovníka v této chvíli je vytvořit pro klienta dostatek bezpečí. Dojednávání objednávky klienta a pozice pracovníka je třetí fází rozhovoru. V této části musí být zúčastněným jasné, co může pracovník nabídnout a co si klient přeje. Během samotného průběhu rozhovoru jde o společné dosažení cíle a vyřešení problému. Poslední fází je ukončení, které staví na zhodnocení a ověření úspěchu společné práce.

1.3.4 Proces individuálního plánování

Je důležité, abychom si uvědomili, že IP je proces, který má svůj vývoj. Začíná jednáním se zájemcem o službu, určitým způsobem se naplňuje, poté se vyhodnocuje a plynule pokračuje nebo se začíná znovu. Tento cyklus má svoji dynamiku, někdy se u jednoho bodu v IP zdržíme nějaký čas, za druhou stranu IP může být velice akční a živý. Jedná se o záměrný proces, jehož cílem je podporovat uživatele v tom, co potřebuje. Proces IP se souvisle odehrává v čase, je tedy kontinuální a postupuje v určitých krocích, je strukturovaný. (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 73)

IP se skládá ze zkoumání situace, tvorby a realizace plánu a jeho vyhodnocení. Tento cyklus se opakuje. Během zkoumání situace pracovník zjišťuje, jak uživatel chápe situaci, ve které se nachází a jak chápe, v čem mu může být pracovník nápomocný. V této fázi se klade důraz na vztah mezi uživatelem a pracovníkem, je důležité s klientem navázat důvěru a získat zájem klienta se na IP aktivně podílet. Velký význam v této prvotní fázi hraje přístup pracovníka k uživateli. Pracovník by měl klientovi aktivně naslouchat jeho přáním a představám. Informace z určité části klientova života, mohou být důležité pro porozumění dalším informacím. Po porozumění dané situace je důležité znát pohled na situaci samotného uživatele. Oblasti zkoumání a jejich hloubka se odvíjí od ochoty uživatele informace sdělit a od charakteru služby. Způsoby shromažďování informací jsou různé: rozhovory, pozorování, stínování, analýza dokumentů. (MPSV, 2008, s. 88) Proces vzniku IP je velice důležitý, než pouhá existence plánu. Co se odehraje či neodehraje během I mezi pracovníkem a uživatelem, má vliv na budoucí stav plánu, jestli bude funkční nebo zdali bude představovat jenom formální list papíru. (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 73)

Další částí tohoto cyklu je fáze pojmenovávání stavu změny a plánování její realizace. Pokud má klíčový pracovník a uživatel služby dostatek informací a rozumí situaci klienta, mohou vybrat takové cíle, které jsou pro klienta osobně důležité a na jejichž realizaci budou společně pracovat. (MPSV, 2008, s. 89) Aktuální cíle uživatele klienta jsou výsledkem předchozí fáze, kde byly zmapovány jeho potřeby a přání. Z těchto dat může klíčový pracovník i klient společně určit definici konkrétního cíle. Cíl je naplňován určitými aktivitami, kroky, které musí být dosažitelné, měřitelné, konkrétní a přiměřené. Je důležité si stanovit, kdo se bude podílet na jednotlivých krocích, které vedou k dosažení cíle, např. jak se do procesu zapojí rodinný příslušníci,

jakým způsobem a kdy. Domluvená podpora představuje dokument, na kterém klient aktivně spolupracuje, dokument může mít i alternativní formu (výtvarná forma atd.). Při naplňování cíle mohou být použity různé metody na základě odbornosti vyplývající z odbornosti pracovníků, mohou to být metody z oblasti arteterapie, aromaterapie, muzikoterapie atd. Při této fázi IP by si měl dát klíčový pracovník pozor, aby nezaměňoval uživatelské cíle za své cíle. (Merhautová, Mrazíková, 2011, s. 142)

Po stanovení cílů spolupráce, klient realizuje naplánované kroky. Při naplňování cílů klient využívá vlastních sil s podporou pracovníků, případně dalších lidí. Nedílnou součástí této části cyklu IP je zaznamenávání průběhu spolupráce, což bude potřebné pro pozdější vyhodnocování plánu. V průběhu spolupráce zasahuje a ponechává uživatele zažít důsledky jeho rozhodnutí, dle jejich předchozí domluvy. Neustále se domlouvají, v kterých oblastech potřebuje uživatel podporu, a co zvládne sám. (MPSV, 2008, s. 90)

Závěrečnou částí procesu je zhodnocení toho, zdali se podařilo naplnit cíle. Cíle, které byly společně naplánovány, jsou v této fázi porovnány s realitou, jak vypadá klientova situace. (MPSV, 2008, s. 90) Při hodnocení IP se nejedná o hodnocení klienta. Spíše se jedná o „inventuru“, kde se uživatel s klíčovým pracovníkem na cestě individuálního plánu nacházejí. Nestačí hodnotit pouze konkrétní cíle, ale hodnotí jednotlivé body IP. Během hodnocení se uživatel s klíčovým pracovníkem zaměřuje na naplňování potřeb a správnost jejich učení. Společně se orientují na to, jestli byl cíl ve své konkrétní podobě určen správně, a s jakým úspěchem se realizovaly dohodnuté kroky. V nespolední řadě klíčový pracovník se společně s klientem zamýšlí, co z IP vyplývá do nového kola podpory. (Merhautová, Mrazíková, 2011, s. 90)

1.3.5 Osobní cíle v individuálním plánu

Osobní cíl uživatele je takový, na kterém se dohodne spolu s klíčovým pracovníkem. (Hauke, 2011, s. 97) IP se odvíjí od potřeb a cílů uživatele. Cíle a potřeby v Domově pro matky a otce v tísni e Znojmě si stanovuje uživatel s podporou klíčového pracovníka pomocí polořízeného rozhovoru, který začíná formulací problému, tzn. toho co je nežádoucí a směřuje k popisu cílového stavu a žádoucí změny. V některých případech uživatel definuje problém během prvního setkání, jindy to může být otázkou

několika setkání. V zařízení slouží k definici cílů i „Okruhy individuálního plánu“ (viz. příloha č. 1). (Mahdalová, 2010, s. 1)

Hauke (2011, s. 97) upozorňuje, že při stanovování osobních cílů uživatele se má uplatňovat princip SMART. Tento princip v sobě nese souhrn pravidel, která určují, jak mají být cíle vyjádřeny. Cíle také musí být stanovené takovým způsobem, aby se dalo vyhodnotit, zda bylo cíle dosaženo či nikoliv. Aby byl stanovený cíl cílem, měl by naplňovat SMART princip:

Specifický (cíle nelze bagatelizovat, cíle musí vycházet z individuálních potřeb, přání a hodnot klienta).

Měřitelný (musí být stanovena kritéria, na jejichž základě zúčastnění poznají, že je cíl naplněn).

Akceptovatelný (přijatelný, nemůže být v rozporu s etickými normami).

Reálný (musí být splnitelný, s ohledem na možnosti klienta).

Termínovaný (musí být stanoven termín, do kdy bude cíl naplněn).

Hodnocení cílů probíhá společně s klíčovým pracovníkem v termínu, který je zaznamenán do individuálního plánu. Pokud z hodnocení vyplyne, že cíle bylo dosaženo, v tomto bodě spolupráce ukončena. Avšak pokud cíle dosaženo nebylo, přehodnotí pracovník s klientem důvody, proč tomu tak bylo. Pracovník s klientem nastaví novou cestu k dosažení cíle, pokud dříve stanovený postup byl nereálný a prodlouží termín plnění jednotlivých kroků. Pokud po splnění cílů existují na straně klienta ještě další oblasti, ve kterých potřebuje pomoc sociální služby, jsou výstupy hodnocení využity v novém kole plánování. Pracovník s uživatelem sestav nový individuální plán a pokračuje ve spolupráci. (Mahdalová, 2010, s. 2)

Při ukončování spolupráce s klientem je vhodné s uživatelem zhodnotit průběh IP a jeho výsledky. Výsledkem není jen dosažení samotného osobního cíle, ale to, aby klient porozuměl, díky čemu dosáhl změn a jak může tyto dovednosti či schopnosti využít, pokud problém opět nastane. Zpětná vazba k práci klíčového pracovníka a vyjádření míry spokojenosti s poskytovanou službou je důležitá. (Mahdalová, 2010, s. 2)

1.3.6 Specifika individuálního plánování v azylových domech

Azylové domy představují ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší. Tato služba by měla umožnit jedinci reintegraci do společnosti a podpořit změnu životního stylu klienta. Azylové domy pro matky s dětmi, je ubytovací služba pro matky s dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, že bez náhradního bydlení by nebyly schopny vychovávat své dítě. (Matoušek, 2008, s. 30) Všichni zřizovatelé musí dodržovat povinnosti dle § 2 zákona o sociálních službách (viz. výše) a také dle § 88 téhož zákona, tj. poskytovatelé musí plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, schopností a potřeb osob. Při naplňování těchto podmínek se pracovníci azylových domů setkávají s řadou specifíků, se kterými se musí vyrovnat. (Pištorová, 2011, s. 159)

Klienti azylových domů si často neuvědomují své potřeby, nejsou schopni je identifikovat, proto si ani nekladou za cíl jejich naplnění. Na druhou stranu, společnost očekává, že budou tyto jejich potřeby naplněny. V této situaci stojí klíčový pracovník před těžkým úkolem, a to pomoci uživateli rozpoznat jeho potřeby a podpořit jejich ztotožnění s klientem natolik, aby si jejich naplnění stanovil jako osobní cíl v IP. Potřebná změna v životní situaci klienta nastane společně se změnou životního stylu uživatele. Motivace ze strany klíčového pracovníka je nezbytná. Pracovník by měl být klientovým průvodcem na cestě ke změně ve svém životě a pomoci klientovi tuto změnu zvnitřnit. (Pištorová, 2011, s. 160)

Důležitým aspektem při IP s klienty azylových domů je získání důvěry, hlavně u klíčového pracovníka. Cílová skupina této služby nechce mluvit o svých problémech, mají strach, že za ně budou potrestáni nebo káráni. Proto se klienti uzavírají do sebe, nechtějí sdělovat nepříjemné informace o jejich sociální situaci, které jsou ovšem nezbytné pro poskytování sociální služby v rámci IP. Je nutné v organizaci navodit atmosféru bezpečí a důvěry. Adaptační období je důležitá fáze, ve které si uživatel zvyká na poskytování sociální služby. (Pištorová, 2011, s. 161) Klíčový pracovník by měl ve vztahu s klientem udržovat určité zásady. Každého člověka a jeho situaci by měl brát vážně a s respektem. Předem dohodnutá pravidla mezi pracovníkem a uživatelem brání zneužití pomoci pracovníka. (Prinz, 2008, s. 114)

Obyvatelé azylových domů většinou nemyslí na budoucnost, žijí pouze přítomností. Jejich rozhodnutí probíhá na základě aktuálního prožitku, snadno se

nechají ovlivnit ostatními lidmi, velice rychle mění své názory a nereflektují důsledky svých kroků. Úkolem klíčového pracovníka je, aby pomáhal udržet uživateli zájem o vybraný cíl, měl by např. klienta při splnění cíle pochválit. Klienti mohou cíle IP nenaplňovat, i protože zjistili, že musí být aktivní a že mohou ztrácet výhody života, kterým žili, než se stali klienty sociální služby. Proto kroky pro naplnění cíle musí být voleny tak, aby byly pro klienta atraktivní. (Pištorová, 2011, s. 163)

Tvořit IP s cílovou skupinou azylových domů může být martyrium, jelikož by je měl dovést k samostatnosti a zbavit je závislosti na azylovém domu a komfortu využívání jeho služeb. A tomu se, někdy jen podvědomě, zato vynalézavě a důrazně klienti brání. Pro klíčové pracovníky je tedy těžké poznat, zda jde o opravdovou ztrátu schopností, které jsou možné získat zpět nebo nechuť cokoliv měnit, zneužívání služeb a absence motivace. (Bobek, Peniška, 2008, s. 264)

1.4 Domov pro matky a otce ve Znojmě

Posláním Oblastní charity Znojmo je poskytovat profesionální i dobrovolnou pomoc všem lidem, kteří ji potřebují, a to v oblasti zdravotní, sociální nebo humanitární. Všechny činnosti Oblastní charity Znojmo se realizují na základě morálních a křesťanských hodnot a usilují o zachování lidské důstojnosti a dobra. Domov pro matky začal fungovat od září roku 1997, v roce 2010 dochází ke změně cílové skupiny, která se rozšířila o otce s dětmi v tisni. (<<http://znojmo.charita.cz/res/data/023/002671.pdf?seek=1360233766>>)

1.4.1 Charakteristika zařízení

Služba je realizována v rámci projektu „Zajištění vybraných služeb sociální prevence v Jihomoravském kraji“, který je financován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České Republiky prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Zařízení poskytuje potřebnou pomoc otcům a matkám s dětmi (popř. i těhotným ženám) v tíživé sociální situaci. Tato služba je placená, uživatel se na úhradě povozních nákladů podílí částkou dle zákona o sociálních službách. (dostupné z: <<http://znojmo.charita.cz/charitni-sluzby/domov-pro-matky-a-otce-v-tisni/>>)

Zařízení má k dispozici 13 bytových jednotek, které sčítají 43 lůžek, přičemž matka nebo otec s dítětem/s dětmi obývají samostatně jednu bytovou jednotku. (dostupné z: <http://znojmo.charita.cz/res/data/007/000955.pdf?seek=1310639077>>)

Mezi hlavní zásady, kterými se zařízení řídí, jsou diskrétnost, respekt, individuální přístup k uživateli, dobrovolnost využívaných služeb nebo odbornost personálu. (dostupné z: <http://znojmo.charita.cz/charitni-sluzby/domov-pro-matky-a-otce-v-tisni/>>)

Pracovníci Domova se snaží vytvářet rodinné prostředí, ve kterém uživatelé mohou získat poznatky, dovednosti či pracovní návyky a zkušenosti, které by měly být klienti schopni rozvíjet i po odchodu ze zařízení. (dostupné z: <http://znojmo.charita.cz/res/data/007/000955.pdf?seek=1310639077>>)

1.4.2 Poslání

Hlavním posláním Domova pro matky a otce v tísní je pomoc matkám a otcům s dětmi, ale i těhotným ženám, zvládnout jejich tíživou životní situaci a zároveň podpora matek a otců k plnohodnotnému životu. (dostupné z: <http://znojmo.charita.cz/res/data/023/002671.pdf?seek=1360233766>>)

1.4.3 Cílová skupina

Cílovou skupinou zařízení jsou otcové, matky s dětmi nebo těhotné ženy, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, která je spojená i se ztrátou bydlení a nedokáží bez podpory tuto tíživou situace řešit. (dostupné z: <http://znojmo.charita.cz/res/data/007/000955.pdf?seek=1310639077>>)

Tato služba není určena osobám, které nespádají do cílové skupiny, osobám nesvéprávným nebo se zdravotnickou či psychiatrickou diagnózou, která by jim bránila v samostatné péči o dítě a svoji osobu. (dostupné z: <http://znojmo.charita.cz/charitni-sluzby/domov-pro-matky-a-otce-v-tisni/>>)

1.4.4 Poskytované služby

Zařízení svým klientům poskytuje podmínky pro zajištění stravy, pro její samostatnou přípravu nebo pomoc s její přípravou. Služba nabízí ubytování, avšak zpravidla na dobu nepřevyšující jeden rok. Pracovníci pomáhají klientům při uplatňování svých práv nebo při obstarávání osobních záležitostí. V neposlední řadě zařízení poskytuje sociálně právní ochranu dětí a materiální pomoc. (dostupné z: <<http://znojmo.charita.cz/charitni-sluzby/domov-pro-matky-a-otce-v-tisni/>>)

Mezi činnosti, které zařízení vyvíjí pro děti ubytovaných klientů, se řadí pomoc při rozvoji jejich dovedností a zvýšení šance na bezproblémový vstup do školského zařízení. Pracovníci se snaží dětem pomoci překonat jejich tíživou životní situaci, vybudovat jim v zařízení prostředí bezpečí a klidu a následně také zmírnit handicap, který sociálně vyloučené děti prožívají. (dostupné z: <http://znojmo.charita.cz/res/data/007/000955.pdf?seek=1310639077>>)

Pro matky a otce pracovníci vytvářejí individuální plán, podporují je v nácviku rodičovského chování včetně vedení a hospodaření v domácnosti a nácvik v sociálních kompetencích, jako např. při jednání na úřadech. Rodiče mají možnost se zúčastnit duchovních chvil, které probíhají jednou týdně. (dostupné z: <http://znojmo.charita.cz/res/data/023/002671.pdf?seek=1360233766>>)

1.4.5 Pravidla IP v Domově pro matky a otce v tísní ve Znojmě

Poskytování služeb vychází z osobních potřeb a cílů uživatele. Poskytování je postaveno na schopnostech klienta. Průběh služby musí být přiměřeně plánován a samotný proces IP by měl plynule navazovat na dva předcházející procesy, kterými jsou jednání se zájemcem o službu a uzavírání smlouvy s klientem o poskytnutí sociální služby. Uživatel si po příchodu dojedná s klíčovou pracovnící svůj osobní cíl, který je zároveň veden e smlouvě o poskytování sociální služby. (Mahdalová, 2011, s. 1) Vzhledem k charakteru služby, která bývá poskytována klientům s mnoho problémy, nelze vždy jejich potřeby obsáhnout v jednom specifickém cíli, proto bývá práce s uživatele rozdělena na dílčí cíle. (Mahdalová, 2010, s. 1)

Poté již klient pracuje na naplňování svého osobního cíle s klíčovým pracovníkem, který dohlíží na jeho plnění. Klíčového pracovníka si volí klient sám, a to

během adaptační doby, tj. prvních 14 dní pobytu v zařízení. Se svým klíčovým pracovníkem se pak schází jednou za 14 dní, aby spolu mohli cíl postupně vyhodnocovat. IP je tvořen z kazuistiky, která představuje přehled všech problémů klienta, na kterých chce zapracovat. Na základě kazuistiky se vytváří krátkodobé a dlouhodobé cíle, které klientovi pomáhají dosáhnout vytyčeného osobního cíle. (Mahdalová, 2011, s. 1)

Uživatel má možnost během svého pobytu v zařízení měnit své cíle na základě jejich přehodnocování, či naplnění, které se stanovil. Změna cíle a jeho přehodnocení je přirozené a má na to právo každý uživatel. Změna je vítaná, pokud je díky ní uživatel veden k samostatnosti a pomáhá mu dosáhnout kvalitnějšího života. Změna by určitě neměla vést klienta k závislosti na službě. (Mahdalová, 2011, s. 2)

IP je vytvořen za pomoci klíčového pracovníka dle potřeb uživatele. IP vede ke zlepšení situace klienta, je průběžně aktualizován, když uživatel dosáhne jednotlivých cílů. Prostřednictvím IP klient společně s pracovníkem hledá různá řešení sociální situace uživatele služby. Pracovník vede uživatele k samostatnosti a podporuje ho v překonávání překážek, které stojí uživateli na cestě při plnění vytyčeného cíle. (Mahdalová, 2011, s. 2)

2 Empirická část

V této části práce se věnuji popisu výzkumného cíle, problému a výzkumných otázek. Na základě těchto informací definuji svoji volbu kvalitativního výzkumu a metodu pro získávání kvalitativních dat.

2.1 Výzkumné cíle, problém výzkumu a výzkumné otázky

Před zahájením výzkumu je nutné určit si výzkumnou otázku ve formě nějakého jevu, k němuž se výzkumník během výzkumu vztahuje. Výzkumník by měl specifikovat studii tím, že si specifikuje účel studie. (Hendl, 2005, s. 113)

Švaříček a Šedřová (2007, s. 64) popisují cíle práce jako určitý kompas, dle něhož bychom se měli v průběhu výzkumného šetření orientovat, který neustále pozorujeme, zda se blížíme jeho naplnění či naopak. Cílem mé výzkumné práce je: „Zjistit, s jakými problémy se potýkají klienti při plnění svého individuálního plánu v Domově pro matky a otce v tísni ve Znojmě“.

Maxwell (in Švaříček, Šedřová, 2007, s. 63) vymezuje tři různé typy cílů: (1) intelektuální cíl (čím je práce přínosná k odbornému rozšíření), (2) praktický cíl (mohou být poznatky z práce prakticky využity), (3) personální cíl (jak práce obohatí samotného výzkumníka).

Na základě toho konceptu jsem si vymezila také tři druhy cílů:

Intelektuální cíl – „Prozkoumat a popsat, s jakými problémy se klienti potýkají během naplňování IP“.

Praktický cíl – „Vytvořit poznatky o možných problémech klientů při naplňování IP a zpětnou vazbu pracovníkům zařízení, což může posloužit ke zkvalitnění práce s klienty.“

Personální cíl – „Obohatit se o informace z oblasti práce s klienty z azylových domů.“

Z vydefinovaných cílů vychází formulování problému, a to především z intelektuálního cíle. Formulování výzkumného problému představuje jasné pojmenování toho, čemu se výzkum bude věnovat. Výzkumný problém na rozdíl od výzkumné otázky má podobu

slovního spojení oznamovací věty, bývá někdy označován jako téma výzkumu. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 64)

Pro svoji práci jsem si zvolila za výzkumný problém: Proces individuálního plánování v Domově pro matky a otce v tísní ve Znojmě. Tento problém jsem si zvolila na základě mé dlouhodobé praxe v uvedeném zařízení, během kterého jsem si všimla, že někteří klienti neplní svůj individuální plán, jak si jej dojednali. Pomocí výzkumné práce a na základě posbíraných informací o specifčnosti IP v azylových domech, bych ráda odkryla možné problémy u klientů zařízení, za kterými se může skrývat jejich nedostatečně motivovaný přístup ke svému IP.

Dalším krokem dle Šed'ové (2007, s. 69) je stanovit si výzkumné otázky, které tvoří jádro každého projektu. Tyto otázky plní dvě funkce, za prvé ukazují cestu výzkumu a za druhé pomáhají zaostřit výzkum tak, aby poskytl výchozí informace v souladu se stanoveným výzkumným problémem i cíli.

Šed'ová (2007, s. 70) taktéž upozorňuje, že si při šetření jen zřídka vystačíme s jednou výzkumnou otázkou, proto je vhodné si zvolit jednu základní výzkumnou otázku, která je poté rozložena na několik specifických otázek. Na základě těchto informací jsem si jako základní výzkumnou otázku zvolila a poté i dílčí specifické otázky.

Základní výzkumná otázka:

„S jakými problémy se potýkají klienti při plnění svého individuálního plánu v Domově pro matky a otce v tísní ve Znojmě?“

Specifické výzkumné otázky:

„Jaké jsou Vaše životní potřeby?“

„Jaká je Vaše důvěra v klíčové pracovníky?“

„Co je pro Vás největší motivací plnit dané cíle?“

2.2 Výzkumná strategie

Pro empirické zkoumání problematiky jsem zvolila metodu kvantitativního výzkumu, jelikož chci porozumět dané problematice do hloubky, nežli získávat statistické hodnoty. Dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 14) je kvalitativní metodologie

založená na indukci, kdežto kvantitativní metodologii můžeme také pojmenovat deduktivní. Indukce je způsob usuzování, jehož závěrem jsou informace, které přesahují ty původní. Závěr deduktivní přináší menší množství nových poznatků, informace bývají i shodné s informacemi v předpokladech. V kvalitativním výzkum je induktivní teprve po nasbírání dat, kdy výzkumník začíná pátrat po pravidelnostech, které se vyskytují, a formuje předběžné závěry a vyhledává pro ně další oporu v datech. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 24)

Kvalitativní typ výzkumu slouží k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, které nám zůstávají z části utajené a používá se při zkoumání jednotlivců, skupin nebo organizací. (Strauss, Corbinová, s. 10-11) V zařízení kde jsem provedla výzkum, byly názory klientů na individuální plánování pracovníkům skryty. Pomocí kvalitativního výzkumu jsem se tyto „utajené“ jevy pokusila odhalit.

Hendl ve své publikaci (2005, s. 63) říká, že cílem kvalitativního přístupu je získat popis specifik případů a následně generovat hypotézy a rozvíjet teorie o fenoménech světa. Je zaměřen na pozorování a nejčastěji probíhá v přirozených podmínkách daného sociálního prostředí. Tento typ výzkumu se soustřeďuje na popis variability předem definovaných proměnných, které určují, co budeme zachycovat či pozorovat. Kvalitativní metody mohou být použity i na získání nových názorů na jevy, o kterých toho moc nevíme. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11)

Hendl (2005, s. 53) popisuje, že výhodami kvalitativního výzkumu je získání hlubokého popisu jednotlivých případů. Výzkumník nezůstává na povrchu, sleduje jejich vývoj, provádí komparaci a zkoumá příslušné procesy, proto jsem tuto metodu zvolila.

2.3 Volba případu, výzkumný vzorek

V kvalitativně zaměřeném výzkumu by měla být volba případu záměrná. Vybraný objekt, který budeme zkoumat, by měl mít vlastnosti, které chceme sledovat, základem tohoto výběru jsou výzkumné otázky a cíle. (Šed'ová, 2007, s. 69) Pro výzkum v mé práci jsem zvolila studium typického případu (Hendl, 1995, s. 172) který představuje Domov pro matky a otce v tísní ve Znojmě, který funguje od roku 1995. Toto zařízení jsem si vybrala, protože jsem během studia měla možnost v tomto zařízení strávit několik měsíců na praxi. Během praxe jsem poznala, jak zařízení funguje, jaké

s jakými problémy se pracovníci potýkají. V zařízení probíhala perfektní spolupráce, proto jsem si ho vybrala pro mé výzkumné šetření.

Na základě výzkumného problému jsem zvolila za výzkumný vzorek, který představuje 6 klientů Domova. Pro výběr zkoumaného vzorku jsem použila metodu záměrného výběru, kdy účelně vybíráme účastníky podle určitých vlastností. (Mioviský, 2005, s. 135) Klienty jsem vybírala hlavně podle toho, zdali byly ochotni spolupracovat. Proto se mi hlavním kritériem stal souhlas s poskytnutím rozhovoru a účast klienta na individuálním plánování v Domově. S výběrem mi pomáhala vedoucí Domova, která je více informovaná o ochotě klientů spolupracovat a také ví, kteří klienti mají s účastí na IP problém. Aby byla zachována anonymita klientů zvolila jsem v práci jejich označení písmeny A, B, C, D, E, F.

2.4 Způsob získávání dat a jeho proces

Jako metodu pro moji práci jsem zvolila polostrukturované interview, které je zřejmě nejrozšířenější podobou interview. Tato metoda vyžaduje technickou přípravu. (Mioviský, 2006, s. 159) Polostrukturované interview jsem si vybrala, neboť chci poznat, co si klienti Domova myslí a jak se cítí během individuálního plánování. (Hendl, 2005, s. 161) Návod k polostrukturovanému rozhovoru (který Hendl (2005) definuje jako rozhovor pomocí návodu) představuje seznam otázek, které chceme během interview pobrat. (Švaříček, 2007, s. 167) Tento seznam nám zajistí, že se skutečně dostane na všechna témata, která jsou pro tazatele důležitá.

Při uplatnění polostrukturovaného rozhovoru jsem využila možnosti rozhodnout si jakým způsobem a hlavně v jakém pořadí odpovědi na otázky získám. Během rozhovoru jsem s klienty rozebrala mnoho témat, když sám klient začal hovořit o tématu, které mě zajímalo, přizpůsobila jsem tomu i další sled mých otázek. Otázky jsem také formulovala dle toho, v jaké situaci klienti v zařízení byli (např. u klientů, kteří byli v azylovém zařízení poprvé v životě a tu těch, jejichž pobyt v Domově představuje již několikátý azylový dům službu, kde jsou klienty).

Všechny otázky v mém výzkumu mají otevřený charakter, který dle Švaříčka (2007, s. 164) pomáhá tazajícimu pochopit pohled jiných lidí na danou problematiku, nejedná se pouze o omezení na určitou nabídku dopředu stanovených odpovědí. Při stanovení témat v rozhovoru jsem vycházela z odborné literatury, která je uvedena

v teoretické části této práce. Jednotlivé rozhovory se odehrávali v klidném prostředí kanceláře paní vedoucí ve večerních hodinách, kdy děti klientů spali. Interview jsem se souhlasem všech zúčastněných nahrávala na diktafon, záznam z diktafonu jsem poté převedla do textové podoby za pomoci transkripce, jak ji popisuje Miovský (2006, s. 205). Rozhovory jsem přepsala doslovně, aby zůstala zachována jejich autentičnost.

2.5 Výsledky výzkumu

V této kapitole se zaměřím na popis užitých techniky pro analýzu získaných dat a interpretaci výsledků výzkumného šetření.

2.5.1 Analýza a zpracování dat

Z rozhovorů s klienty jsem měla k dispozici mnoho materiálu v textové podobě. Abych mohla získaná data zpracovat, zvolila jsem postup známý pod názvem „otevřené kódování“. Otevřené kódování je efektivní způsob, jak začít s analýzou dat. Kódování obecně představuje procesy, díky nimž je jsou údaje v textu rozebrány, konceptualizovány a složeny jiným způsobem. Postupovala jsem tak, že jsem si text rozdělila na jednotky, které jsem si přiřadila kód, což představovalo heslo či slovní spojení, jenž vystihuje určitý typ pasáže a tematicky liší se od ostatních. (Šedřová, 2007, s. 212 - 214) Dle Hendla (2005, s. 247) by tato témata měla mít vztah k položeným otázkám a odborné literatuře. V mém případě se jedná o kódy, které jsem si nazvala „důvěra, identifikace potřeb a motivace“.

Pak jsem přešla k vytváření kategorií. Dle Šedřové (2007, s. 221) to znamená, že kódy, jež vyšly z otevřeného kódování, seskupujeme podle podobnosti. Jako nadstavbu nad otevřené kódování jsem zvolila techniku vyložení karet. Tato technika spočívá v tom, že jsem kategorie, které vznikly otevřeným kódováním, převyprávěla jejich obsah. Tato technika vede k vytvoření kapitol, jejichž názvy představují jednotlivé kategorie. (Šedřová, 2007, s. 227)

V následujících kapitolách pro zachování anonymity klíčových pracovníků, jsem zvolila jejich označení KP.

2.5.1.1 Identifikace potřeb

Jak již zmiňuji v teoretické části práce, u klientů azylových domů mohou nastat problémy hned v počáteční fázi IP při zkoumání jeho sociální situace a současné zjišťování, jaké má klient přání a potřeby. Jeden z možných problémů, kterému mohou klienti azylových domů čelit při plnění IP, je fakt, že nesnadno identifikují své potřeby. Pro úspěšnou práci s klientem je zapotřebí správné rozpoznání jeho potřeb klienta, s kterými je ztotožněn. Klientům jsem pokládala otázku, zdali jsou si vědomi svých životních potřeb a jakým způsobem je naplňují.

Klientka A konstatuje, že identifikace jejich potřeb ji nedělala problémy. Na otázku odpověděla, že je v Domově proto, aby si našla zaměstnání a bydlení. Zájem o naplnění této potřeby projevuje tím, že: *„ted' chodím na kaufland letáky, teďka od středy mi to začalo, takzvaně brigáda... Ale já bych radši do obchodu, já bych nejradši do Lídlu, tam jsem se hlásila jako první, protože si myslím, že jsem v tom dobrá...Šla jsem tam, když hledali prodavačku, ale bohužel se omluvili, že nic...Tak jsem se přihlásila na pracák.“*

„Dala jsem si úkoly to co chcu...Věděla jsem, co chcu...My jsme psali to co chci řešit, bývání, podnám, potom dluhy...“ Takto odpovídá klientka B na otázku, jaké jsou její potřeby. Takto stanovené cíle naplňuje: *„s paní pracovníci jsme tam zavolali, oni nám dali splátkový kalendář, tak to měsíčně splácím...Chodím na internet se dívat na podnámky.“*

Podobně i klientka C a klient F věděli, co chtějí změnit: *„No to bydlení, ty podnámky, starání se o děcka, doktory, kluk školu a takový.“* Klient odpovídá: *„Já jsem si stanovil bydlení a práci, to mi bylo hned jasné...Odpoledne, když malej spí nebo ho někdo pohlídá se chodím sama dívat po podnámekch, ale mám furt smůlu, buďto je to malý, nebo už tam někdo přede mnou byl“*

„Naučit se hospodařit s penězi, protože čekám dítě, sice to ještě neumím, ale to se tady naučím, taky se naučit vařit, osamostatnit se...Všechno to dělám, protože chci.“ Takto vyprávěla o identifikaci potřeb klientka D jak klientka zvolené potřeby naplňuje odpověděla: *„I když mi to tam paní KP napíše, co mám uvařit, tak to někdy neudělám, protože se prostě nechce, nemám to ráda, ale já byla v nemocnici, tam jsem hodně zhubla a teď musím přibrat, tak se musím naučit vařit.“*

Stanovit si potřeby a zároveň cíle intervence nebylo jednoduché pro klientku E. *„Nebylo mi jasné, co chcu změnit, nevěděla jsem prvně... Je to těžký dodržet, práce a bydlení teď chcu změnit, ale je to těžké... Chcu si najít práci a bydlení...V tom mi docela mi pomohly ty erby, co jsem s KP vyráběla, aspoň vím, co jsem udělala třeba za půl roku...Některé cíle prostě nenaplním, protože nemám čas, často tady hlídám děti ostatním, co tadyk bydlej.“*

Klient F nedělalo v počáteční fázi IP problém si zvolit cíle, které chce naplnit: *„Já jsem si stanovil bydlení a práci, to mi bylo hned jasné...Pořád se dívám po inzerátech.“*

2.5.1.2 Motivace k plnění cílů

Jak již uvádím v teoretické části, je důležité, aby klienti v azylových domech byli neustále motivováni k plnění cílů v IP. Pištorová (2011, s. 163) uvádí, že klienti azylových domů žijí ze dne na den, nepřemýšlejí o budoucnosti. Když zjistí, že musí být aktivní, aby splnily jednotlivý cíl v rámci IP, mohou zájem o daný cíl ztratit. Je proto důležité, aby si klient volil své cíle sám za spolupráce s klíčovým pracovníkem. Cíle, které si klient zvolí sám, plní s větším nasazením. Klientů jsem se ptala co je pro ně motivací plnit dané cíle, jak si stanovují cíle a zdali je pracovník nějakým způsobem motivuje k jejich plnění.

Klientka A říká, že v zařízení si stanovuje cíle v rámci IP společně s klíčovým pracovníkem. Klíčový pracovník ji motivuje k dosažení jednotlivých cílů tak, že např. pomáhá se psaním životopisu, což klientka velice oceňuje. Motivace klientky pracovat na IP vyplývá hlavně z přání najít si vlastní bydlení a práci. Klienta tuto skutečnost objasňuje slovy: *„No, abych měla kompletní rodinu, abych jako byla s dětma a dala jim všechno, co potřebujou.... Když plním plán, nemám z toho žádný výhody, spíš mě jen KP pochválí někdy, no.“*

Klientka B uvádí, že motivací plnit cíle je fakt, neplnění IP může vést k vypovězení smlouvy o poskytování služby: *„Buďto budu trpět na azyláču nebo nebudu mít děcka“*. Klienta současně tvrdí, že cíle v IP si také stanovila s pracovníkem. Se všemi navrženými cíli souhlasila. *„Někdy mě i paní KP pochválí, když něco splním, řekne, že jsem jako šikovná a tak.“*

Klienta C vypovídá, že IP plní, protože musí. Na cílech pracují s pracovníkem společně: *„Ty cíle děláme společně, no....no, ona to tam píše a řekne do kdy, jestli do*

dvacátého nebo osmnáctého“. Klientka si chválí i přístup klíčového pracovníka: *„Někdy řekne, že jsem dobrá, že to všechno splním, já si s ní rozumím, je úžasná.“*

V případě klientky D se odpovědí na otázku, co je jejím motivem k plnění IP uvedla, že: *„IP plním hlavně kvůli tomu, aby se malej měl dobře, abych když dostanu peníze, aby nebyly za týden hned pryč.“* Klientka také popisovala, jak si stanovuje cíle. *„Jidelniček mi plánuje KP, protože já nikdy nevím, co budu jíst zítra. No, my se vždycky domluvíme, KP něco navrhne a já s tím souhlasím, až na ten jídelniček, ten moc nedodžuju, jako někdy to prostě nesplním.“* Spolupráci s klíčovým pracovníkem vnímá přínosnou v tom, že na ni během plnění někdo dohlíží *„... a že mě k tomu někdo dokopne, protože já bych to nezvládla“.*

To, že IP se týká hlavně pracovníků a ne samotného uživatele pocítila klientka E, která odpověděla, že pod pojmem IP si představí *„jejich plánování“.* Na druhou stranu uvádí, že plněním společně stanovených cílů chce dosáhnout toho: *„...abych nemusela chodit po azylových domech a měla uložené peníze na kauci, až budu v tom pronájmu.“*

Klient F plní IP: *„Hlavně kvůli sobě a hlavně to tu musíme plnit všichni, to se stane, že vám neprodloužej smlouvu... No protože člověk nemůže být pořád jenom na azylu, chci se vrátit do svého, kdyby mi to tam vyšlo, tak už tadyk nejsem...“*

2.5.1.3 Důvěra v klíčové pracovníky

Klient by si měl vybrat svého klíčového pracovníka. Při přiřazování klíčových pracovníků, by měl mít klient možnost zvolit si svého klíčového pracovníka dle sympatií, aby se mezi nimi vytvořil vztahmo efektivní komunikaci a spolupráci. (Vítová, 2011, s. 115) Klientka A odpověděla na otázku *„Jaká je Vaše důvěra v klíčové pracovníky?“* a jeho výběr takto: *„Já jsem si KP vybírala, všichni mi byli hned sympatičtí, bylo mě to jedno...Jsou pořád v kontaktu, takže je jedno komu se budete svěřovat...Já myslím, že s KP mám dobrý vztah...Ráda si s ní povídám, je to sranda s KP.“* Jeho výběr komentovala slovy:

„Mě bylo jedno, koho budu mít, měla jsem myslím 14 dní na výběr KP...Oni mi dali na výběr toho KP nebo KP, tak jsem si vybrala ženskou...Mám v ní důvěru a myslím si, že to se mnou myslí dobře, a když může, tak mi poradí...Já co si myslím, to ji řeknu na rovinu.“ Konstatovala klientka B na položenou otázku.

Klientka C říká, že výběr klíčového pracovníka takto: „*To přišla paní sociální, koho bych chtěla, že se třeba můžu podívat na nástěnku, tak jsem se šla podívat a hned jsem si vybrala KP a pak jsem jí to šla říct....*“ Na to jak hodnotí vztah mezi ní a klíčovým pracovníkem klientka odpovídá: „*Dobře si povykládáme, všechno mi vysvětlí, je to bezva, ráda si s ní pokecám*“.

Klientka D popisuje výběr klíčového pracovníka: „*No, to jsem dostala papír, a tam si můžete zaškrtnout, koho chcete. Ale já jsem už měla jasno, protože mě přijmula paní KP a ona ví, že jsem taková držtaká a ví, že řeknu všechno, co myslím a my si rozumíme.*“ Vztah mezi ní a KP objasňuje slovy: „*Nebudu na vše sama, mám v ní oporu.*“

Na jakém základě si vybrala klíčového pracovníka klientka E: „*No, já jsem ji znala z minula...Já nevím na jakým základě, mě to bylo jedno, prostě jsem si vybrala KP.*“ Vztah hodnotí klienta následovně: „*Dobry, jo a je to bez problémů, je v pohodě...ale na schůzky chodím, protože musím, je to povinnost, nechodím tam ráda.*“

Klient F konstatuje: „*Já jsem měl na výběr buďto paní KP nebo pana KP...Já s KP problém nemám, je to chlap, taky sportuje, tak si sedíme...Před tím jsem měl slečnu KP, ta byla takovej pedant, ta chtěla, abychom plnily všechno, pan KP je takovej volnější, ale taky jako začne řešit, když něco nesplním...Problém s ním nemám, on je chápavej, vše přijme.*“

2.6 Diskuze

V této kapitole se zaměřím na odpověď týkající se mé výzkumné otázky, a to za pomoci prezentace výsledků mého výzkumného šetření.

Jak zmiňuji v teoretické části práce, IP s cílovou skupinou z azylových domů je specifická. Pracovníci se mohou setkat s několika problémy při práci s nimi. Lidé žijící v azylových domech často mají problémy s identifikací potřeb a jejich zvnitřněním. Je důležité, aby pracovník podporoval klienty v pojmenovávání toho, co by měl klient změnit, respektive co od něj očekává společnost (najít si svoje bydlení, chodit do zaměstnání...). Předpokládala jsem, že klienti mohli mít problémy se stanovením potřeb, které chtějí naplnit. V rozhovorech se mi tato domněnka zcela nepotvrdila.

Klienti, kteří mi poskytli rozhovor, se shodují v tom, že pro ně nebylo těžké si počáteční potřeby stanovit. V jednom případě klientka nevěděla při prvotní fázi IP, co by vlastně chtěla změnit. Uvádí, že potřeby si stanovila, až po spolupráci s klíčovým pracovníkem, které však pro nedostatek času někdy nestihne plnit. Podobně i jiné klientce navrhla cíl její klíčová pracovnice, neboť jeho neřešení ohrožuje zdravotní stav klientky. S tímto cílem klientka není zatím ztotožněna, usuzuji dle její výpovědi, že jednotlivé kroky neplní s vlastní motivací, je spíše motivována ze strany klíčového pracovníka. V této souvislosti uvádí, že se občas stane, že daný dílčí cíl nesplní.

Klienti na otázku, zdali vědí, co chtějí změnit, převážně jasně odpovídaly. Potřeby se týkali hlavně bydlení a zaměstnání. Jestli klienti svoje potřeby zvnitřněli, jsem se ptala pomocí otázky, jakým způsobem se klienti snaží tyto potřeby naplnit. Klienti uvádí, že aktivně přistupují k hledání nového bydlení např. tím, že hledají nabídky v inzerátech. Poté se klienti často identifikovali potřebu změnit svoji finanční situaci, najít si zaměstnání, naučit se šetřit.

Další specifikum při práci s klienty azylových domů, je fakt, že klienti žijí ze dne na den a nemyslí na budoucnost. Jednají na základě okamžitého prožitku, nezvažují důsledky svého jednání. Pomocí polostrukturovaného rozhovoru jsem chtěla zjistit, zdali jsou klienti motivováni plnit své IP. Právě nízká motivace je spojená s neschopností řešit svoji situaci do budoucna, což může zapříčinit řadu problémů během IP, je proto vhodné, aby klíčový pracovník klienty motivoval k jejich plnění. Zároveň je jeho cílem udržovat u klientů atraktivitu zvolených cílů.

Dle výpovědí klientů usuzuji, že většina z nich je dostatečně motivována k naplnění jednotlivých úkolů v rámci IP. Hlavním motivem klientek a klientů jsou děti, kterým chtějí poskytnout „normální“ bydlení. V některém případě se ve výpovědi objevilo, že IP klient plní proto, že v případě jeho neplnění mu hrozí vypovězení smlouvy o poskytování služby, neboli jak se již zmiňuji v teoretické části v kapitole o sociálních službách. Klíčoví pracovníci je dle jejich slov motivují prostřednictvím pochval, žádné výhody jim z plnění IP neplynou. Má představa, že klienti budou muset být neustále motivováni k plnění cílů ze strany klíčového pracovníka nějakými výhodami, se mi nepotvrdila, dle jejich slov jim stačí od klíčového pracovníka pochvala, neboť sami jsou dosti motivováni pro plnění IP.

Jak se již zmiňuji výše, uživatelé v azylových domech mohou pociťovat stud během procesu IP, a to ve fázi, kdy svému klíčovému pracovníku sdělují choulostivé informace o své aktuální sociální situaci. Proto je důležité, aby klient pociťoval důvěru ve svém klíčovém pracovníkovi. Klient by měl mít v počáteční fázi čas vybrat si svého klíčového pracovníka i na základě sympatií. Pokud by se mezi klientem a klíčovým pracovníkem nevytvořila atmosféra důvěry a bezpečí, hrozí riziko, že pracovník nezíská od klienta všechny informace týkající se jeho životní situace. Poté se může stát, že si společně stanoví cíle na základě mylných předpokladů, což může vést k následovnému nesplnění jednotlivých kroků v rámci IP. Ptala jsem se tedy klientů, jak hodnotí vztah mezi sebou a klíčovým pracovníkem a na jakém základě si ho vybrali.

U žádného z dotazovaných klientů jsem se nesešla s výpovědí, že by měli s klíčovým pracovníkem problémový vztah, ve kterém by se necítili dobře. Někteří klienti se na setkání se svým klíčovým pracovníkem těší, vypovídají, že se jejich spolupráce odehrává v partnerském vztahu. Někteří klienti odpověděli, že setkání s klíčovým pracovníkem berou jako povinnost, ale i tak v něho mají důvěru. Ani v tomto případě se mi nepotvrdilo, že za nesplněním jednotlivého cíle v rámci IP stojí nedůvěra v klíčové pracovníky. Klienti mají možnost si klíčové pracovníky vybrat, což posiluje proces vytváření důvěry ve vztahu mezi nimi.

Na základě těchto informací jsem došla k závěru, že v zařízení Domov pro matky a otce v tísni se klienti mohou potýkat s problémy během plnění IP, které představují:

- cíl je spíše doporučen klíčovým pracovníkem a klient s ním není ztotožněn,
- málo časového prostoru,
- vnější faktory (vysoké nájemné, málo volných pracovních míst v regionu).

Výzkum má určité nedostatky. Když jsem analyzovala data, uvědomila jsem si, že jsem lépe mohla vybrat výzkumný vzorek. Na výzkum by se hodili klienti, kteří mají prokazatelné problémy s plněním IP, poté by se dle mého názoru odhalilo více možných překážek při naplňování IP. Avšak tito klienti nebyli ochotni spolupracovat. Další okolnost, která mohla ovlivnit výzkum je fakt, že nejsem ve výzkumném šetření zkušená, a mohla jsem v jeho procesu udělat chybu.

Práci jsem také mohla obohatit názory pracovníků na danou problematiku, což může být výzva pro další zpracování této problematiky. Dosavadní výsledky snad

mohou posloužit pracovníkům v tom, že jim poskytnou zpětnou vazbu o tom, jak klienti vnímají možné bariéry v IP.

Závěr

V bakalářské práci jsem se věnovala tématu individuálního plánování při práci s klienty v azylovém domě pro matky a otce v tísní. Toto téma jsem si zvolila na základě toho, že jsem v zařízení v rámci mého studia zpozorovala, že některých klientům se nedaří plnit jejich IP, dle toho jak se domluvili se svým klíčovým pracovníkem. Snažila jsem se odkrýt alespoň zlomek možných bariér, jak je vnímají klienti, při naplňování jejich IP.

V teoretické části jsem vymezila téma sociálních služeb, se kterým se neodmyslitelně plní i téma zákona o sociálních službách, kde je požadavek IP také zakotven. Jelikož jsem svoji práci zaměřila na klienty, zaměřuji se v další části na charakteristiku cílové skupiny azylových domů. Kapitola o IP vypovídá o jeho důležitosti, významu nebo o roli klíčového pracovníka.

V empirické části mé práce jsem popsala metodologii výzkumu a poté předložila výsledky mého kvalitativního výzkumu v daném zařízení. V závěru této části shrnuji výsledky výzkumného šetření. Toto šetření jsem se snažila odpovědět na otázku: S jakými problémy se potýkají klienti při plnění svého individuálního plánu v Domově pro matky a otce v tísní ve Znojmě. Pomocí rozhovorů s klienty zařízení jsem došla k závěru, že problémy se kterými se klient zařízení potýkají, mohou vycházet z faktu, že nejsou s navrhnutým cílem ztotožnění. Nepokládají to za svůj aktuální problém, který chtějí řešit. Jako další problém se jevílo to, že klienti vypovídali, že mají na plnění IP málo času. Ve větší míře se klienti potýkali s vnějšími problémy, které jim znemožňují naplnit jejich stanovené cíle. Nejčastěji se jednalo o vysoké kauce a málo pracovních míst v regionu.

Tato práce může posloužit jako zpětná vazba pro pracovníky Domova pro matky a otce v tísní ve Znojmě. Zároveň by se tato práce dala rozšířit o jejich názory, jelikož si uvědomuji, že náhled na tuto problematiku jsem podala pouze z jedné strany. Proto je práce vhodná k rozšíření o názory samotných pracovníků na danou problematiku.

Literatura

Bednář M. (2012). *Kvalita v sociálních službách. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.*

Bicková L., Hrdinová D. (2011). Proces individuálního plánování. *In: Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České Republiky.*

Bicková L., Hrdinová D. (2011). Standardy kvality a jejich provázanost s individuálním plánováním. *In: Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.*

Bobek M., Peniška P. (2008). *Práce s lidmi. Brno: NC Publishing.*

Haičl M., Haiclová V. (2011). Individuální plánování v sociálních službách ČR. *In: Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České Republiky.*

Haičl M., Haiclová V. (2011). Metody individuálního plánování. *In: Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České Republiky.*

Hauke M. (2011). *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praha: Grada Publishing, a.s.*

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum. Praha: Portál.*

Horecký J., Tajanovská A. (2011). Sociální služby v ČR. *In: Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.*

Hradečtí, V. a I. (1996). *Bezdomovectví – extrémní vyloučení. Praha: Naděje.*

Chrenková M., Sobková H., Vajd'áková Z. (2007). Metody sociální práce a sociální služby, standardy kvality v sociálních službách. *In: Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta.*

Kolektiv autorů. (2008). *Standardy kvality sociálních služeb- výkladový sborník pro poskytovatele. MPSV: Tigris Print.*

- Koldinská K. (2007). Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. In: *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
- Klumper, L. (2008). Homeless Women with children. Philadelphia: Walden University.
- Maderová, I. (2009) Ženy bez domova – pohled z hlediska rodinné a sociální situace. In: *Specifika žen mezi lidmi bez domova*. Olomouc: Charita Olomouc.
- Marek J., Strnad A., Hotovcová L. (2012). *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál.
- Margová J. (2004). Standardy kvality sociálních služeb a kvalita sociálních služeb. *Sociální práce/ Sociálna práca, č. 1*.
- Matoušek O. a kolektiv. (2007). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
- Matoušek O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Merhautová J., Mrazíková R. (2011). Jak individuálně plánovat. In: *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České Republiky.
- Miovský, M. (2006). Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing.
- Pištorová M. (2011). Specifika individuálního plánování v azylových domech. In: *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České Republiky.
- Prinz P. (2008). Bezdomovci. In: *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: Jabok.
- Schwarzová G. (2005) Sociální práce s bezdomovci. In: *Sociální práce v praxi: specifika cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- Strauss, A. Corbinová, J. (1999). Základy kvalitativního výzkumu. Brno: Sdružení podané ruce.
- Šed'ová, K. (2007). Proces kvalitativního výzkumu a jeho plánování. In: *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Šedřová K. (2007). Analýza kvalitativních dat. In: Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál.

Švařiček, R., Šedřová, K. a kol. (2007). Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál.

Úlehla I. (1996). *Umění pomáhat. Písek: Renesance.*

Vítová M. (2011). Jsem individuální pracovník. In: *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České Republiky.*

Zatloukal L. (2008). *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská teologická fakulta.*

Ostatní zdroje:

Mahdalová, B. a kol. (2010). Standardy kvality sociálních služeb – standard č. 5.

Mahdalová, B. a kol. (2011). Pravidla pro individuální plánování.

Standardy kvality sociálních služeb. (2002). Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Internetové zdroje:

Zákon č. 108/2006., o sociálních službách. [online]. [cit. 2012-04-20]. Dostupné na WWW: <<http://www.zakonycr.cz/seznamy/117-1995-sb-zakon-o-statni-socialni-podpore.html>>

Výroční zpráva 2010. [online]. [cit. 2013-05-05]. Dostupné z WWW:<<http://znojmo.charita.cz/res/data/007/000955.pdf?seek=1310639077>>

Almanach k 20. výročí. [online]. [cit. 2013-05-05]. Dostupné z WWW:<<http://znojmo.charita.cz/res/data/023/002671.pdf?seek=1360233766>>

Domov pro matky a otce v tísni Znojmo. [online]. [cit. 2013-05-06]. Dostupné z WWW: <<http://znojmo.charita.cz/charitni-sluzby/domov-pro-matky-a-otce-v-tisni/>>

